REFONTE DE L'APPLICATION DE GESTION
DU PROGRAMME DES ASSISTANTS FRANÇAIS À L'ÉTRANGER

Cahier des Clauses Techniques Particulières

1 Présentation générale 3
1.1 Objet du marché 3
1.2 Contenu du marché 3
2 Contexte et périmètre du projet 3
2.1 Présentation du programme des assistants 3
2.2 Objectifs de la refonte 3
2.3 Acteurs, organisation et contexte 4
2.3.1 Organisation générale du CIEP 4
2.3.2 Acteurs et intervenants du projet 4
2.3.3 Contexte 4
3 Mission de refonte DE l'application de gestion 5
3.1 Prestations à réaliser 5
3.1.1 Prestation 1 : Étude de la nouvelle application 5
3.1.2 Prestation 2 : Réalisation, recette et mise en ligne de la nouvelle application 6
3.1.3 Prestation 3 : Reprise des contenus existants 7
3.1.4 Prestation 4 : Coordination de la maîtrise d'œuvre 7
3.1.5 Prestation 5 : Formation et transfert de compétences 8
3.1.6 Prestation 6 : Support et Maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie 8
4 La gestion du programme des assistants 9
4.1 Description générale 9
4.1.1 Inscription en ligne 9
4.1.2 Étude et classement des dossiers 10
4.1.3 Affectation des étudiants 10
4.2 Typologie des cas d'utilisation par acteur 10
4.2.1 Étudiant 10
4.2.2 Personne contact 11
4.2.3 Professeur évaluateur 11
4.2.4 Partenaire 12
4.2.5 CIEP-SSI 12
4.2.6 CIEP-DLM 12
5 Contraintes techniques et recommandations aux candidats 14
5.1 Technologies / hébergement 14
5.2 Prise en compte de la multiplicité des cas particuliers 14
5.3 Rédaction d'un cahier des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées 14
5.4 Génération des formulaires, modifications, recette et gestion de l'historique 14
5.5 Base de données OLAP compatible 15
5.6 Sécurité 15
5.7 Évaluation de la réponse du candidat 15
6 Synthèse des livrables attendus 15
7 Synthèse des éléments de réponse attendus par prestation demandée 16
8 Calendrier prévisionnel 17
9 Qualité 17
9.1 Aspects techniques et méthodologiques 17
9.2 Aspects fonctionnels et organisationnels 17
9.3 Contrat de service et engagement du titulaire 17
9.4 Limites des responsabilités 17
10 Annexes 17

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Objet du marché

L'objet de ce marché est le développement d'une nouvelle application informatique permettant au CIEP de gérer un programme de mobilité à destination des étudiants : « le programme des assistants français à l'étranger ».
Ce projet s'inscrit dans la politique générale de modernisation de l'administration publique et de dématérialisation des procédures.

1.2 Contenu du marché

Le marché contient les éléments suivants :

- une prestation d'étude
- des prestations de réalisation, de mise en œuvre et d'accompagnement
  - réalisation, recette et mise en ligne de la nouvelle application
  - reprise des contenus existants
  - coordination de la maîtrise d'œuvre
  - formation et transfert de compétences
- une prestation de maintenance
  - support et maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie

2 CONTEXTE ET PÉRIMÈTRE DU PROJET

2.1 Présentation du programme des assistants

Les assistants de langue sont des étudiants français affectés dans des établissements scolaires étrangers pour une durée de 7 à 11 mois. Le rôle de l'assistant est d'améliorer les compétences en communication des élèves (notamment à l'oral) et d'approfondir leur connaissance de la culture française. Il travaille en appui aux professeurs de français et peut intervenir en classe entière en leur présence ou prendre de petits groupes d'élèves à part.
L'objectif général de ce programme est de permettre aux assistants de se familiariser avec la langue et la civilisation du pays d'accueil tout en apportant, au sein des établissements d'enseignement, l'authenticité de leur langue et la richesse de leur culture.
A ce titre, ce programme contribue à la mobilité des étudiants, à l'échelle européenne et mondiale, et leur offre une possibilité de formation et un début de professionnalisation, apportant ainsi une plus-value à leur parcours universitaire.
Plus de 2 500 postes d'assistants de français sont à pourvoir dans plus de 20 pays participant à cet échange.
La gestion du programme fait intervenir trois groupes d'acteurs :

- le CIEP qui gère l'ensemble du programme pour le compte du Ministère de l'Éducation nationale ;
- les universités et les IUT où sont inscrits les étudiants candidats au programme ;
- les représentants des pays participant au programme.

2.2 Objectifs de la refonte

Une application déjà existante est actuellement utilisée pour gérer le programme. Cette application s'est développée par empilement successif de fonctionnalités et ne répond plus aujourd'hui aux standards de qualité et d'ergonomie que l'on est en droit d'attendre d'une application d'informatique de gestion.
Le principe de la refonte est de repartir d'une page vierge. Bien entendu, la conception du nouveau socle technique s'appuiera sur les enseignements et les acquis accumulés lors de l'exploitation de la version précédente.
Les objectifs de la refonte sont donc :

- d'améliorer le service aux utilisateurs et aux partenaires ;
- de faire gagner du temps aux chargées de programme ;
- d'améliorer la réactivité et la qualité de service et donc notre image auprès des partenaires ;
- de réparer certains dysfonctionnements pénalisants ;
- de repartir sur un socle technique sain et évolutif ;

- d'apporter de la souplesse et davantage d'autonomie aux utilisateurs ;
- d'achever la dématérialisation complète de la procédure d'inscription.

2.3 Acteurs, organisation et contexte

2.3.1 Organisation générale du CIEP

Le Centre international d'études pédagogiques est un établissement public sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale qui travaille en relation étroite avec de nombreux partenaires nationaux et internationaux. Il est reconnu en France et à l'étranger pour ses compétences en matière d'expertise, de formation et d'évaluation et pour sa réflexion dans le domaine de la coopération internationale en éducation. Il répond à deux missions : valoriser l'expertise française à l'étranger, participer à l'effort d'attractivité de la France et à l'internationalisation de son système éducatif.

Le CIEP se compose de deux pôles d'activité, l'*éducation* (enseignement général, supérieur et professionnel ; reconnaissance des diplômes) et les *langues* (langue française, langue et mobilité, évaluation et certifications).

Au sein du pôle des langues, le Département langues et mobilité permet de :

- participer à la mise en œuvre de dispositifs et programmes publics en matière d'enseignement des langues (dont le programme d'échange d'assistants de langue vivante) ;
- contribuer à la réflexion européenne dans le domaine du multilinguisme ;
- valoriser l'expertise française en matière d'enseignement des langues étrangères.

A l'intérieur du Département langues et mobilité (DLM), l'Unité mobilité gère des programmes de mobilité à destination d'étudiants (5 chargées de programme) ou d'enseignants (2 chargées de programme), dont fait partie le programme des assistants. Les 5 personnes en charge de ce programme gèrent chacune une zone géographique :

1) Royaume-Uni ;
2) Pays anglophones hors-Royaume-Uni ;
3) Pays germanophones, Norvège et Pays-Bas ;
4) Pays hispanophones et Italie ;
5) Brésil, Chine, Israël, Pologne, Portugal, pays de langue arabe, Russie, Slovaquie, Taïwan, République Tchèque et Turquie.

Le Service des systèmes d'informations (SSI), qui dépend du secrétariat général, collabore avec l'ensemble des départements de l'établissement.

2.3.2 Acteurs et intervenants du projet

La refonte de la base sera coordonnée par le Département langues et mobilité appuyé par le SSI. L'interlocutrice du titulaire sera une chargée de programme de l'Unité mobilité qui gère le programme des assistants. Elle travaillera sur le projet en collaboration avec la directrice, le webmestre du Département langues et mobilité et un informaticien du SSI spécialisé dans les TIC.

2.3.3 Contexte

L'application initiale a été développée au fil de l'eau, par le SSI, à partir de 2000, en partant d'une base Access pour aboutir à une inscription dématérialisée sous SQL Server.
Le SSI était initialement pressenti pour ce projet de refonte mais d'autres impératifs l'ont détourné de ce chantier. Un important travail d'analyse et de remise à plat a déjà été effectué sur lequel le titulaire devra s'appuyer.
Pour différentes raisons, la procédure actuelle n'est qu'en partie dématérialisée. Dans les faits, elle est « doublée » d'une procédure papier. L'un des objectifs de la refonte est la dématérialisation totale de l'inscription. L'une des difficultés liée à cet aspect du projet tient aux différents cas de figure que l'on rencontre dans les université/IUT au moment de l'inscription et sur lesquels le CIEP n'a aucune influence. Il est essentiel que la nouvelle application soit bien acceptée par l'ensemble de nos partenaires.

3 MISSION DE REFONTE DE L'APPLICATION DE GESTION

3.1 Prestations à réaliser

3.1.1 Prestation 1 : Étude de la nouvelle application

La nouvelle application comporte trois blocs :

- l'inscription des étudiants ;
- la gestion du programme ;
- l'administration et le paramétrage.

Les deux premiers blocs sont indépendants même si les données récoltées durant l'inscription alimentent les processus de gestion.

3.1.1.1 Prestation demandée pour l'étude de la nouvelle application

Le titulaire réalisera les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées. Pour la partie fonctionnelle, le titulaire pourra s'appuyer sur l'application existante et il travaillera en étroite collaboration avec les équipes du CIEP qui ont déjà réalisé un important travail d'analyse.
La phase d'étude et de notation (voir infra. Uc-DLM-3) est au cœur du processus métier des gestionnaires. Cette phase nécessite de parcourir l'intégralité d'un dossier d'inscription à l'écran et de pouvoir l'annoter. L'ergonomie du dispositif est donc un élément essentiel pour la productivité et le confort des agents. Le titulaire proposera une maquette du dispositif envisagé pour cette phase et la soumettra à validation des gestionnaires du programme.
Il définira l'architecture technique globale, la structure de la base de données sous-jacente et les différents composants logiciels de la nouvelle application.

3.1.1.2 Livrables demandés au titre de l'étude de la nouvelle application

3.1.1.2.1 Spécifications fonctionnelles détaillées

Le titulaire fournira les spécifications fonctionnelles suivantes :

- spécifications fonctionnelles des interfaces utilisateurs pour les parties inscription et gestion du programme ;
- spécifications fonctionnelles des interfaces utilisateurs d'administration et d'exploitation du site ;
- spécifications fonctionnelles de paramétrages ;

3.1.1.2.2 Maquette du dispositif de relecture et de notation

Le titulaire fournira une maquette fonctionnelle du dispositif envisagé pour relire et annoter des dossiers à l'écran.

3.1.1.2.3 Spécifications techniques

Le titulaire fournira les éléments de spécifications techniques suivants

- les spécifications techniques
- l'architecture technique de la plateforme

L'architecture proposée devra tenir compte de la plate-forme d'hébergement proposée par le CIEP (cf. infra 5.1).

3.1.1.3 Réponse attendue au titre de l'étude de la nouvelle application

Le candidat chiffrera de façon détaillée l'étude de la nouvelle application.
Le candidat fournira un argumentaire technique précis sur l'architecture de la base de données envisagée afin de gérer la génération des dossiers par pays, leur évolution dans le temps et l'archivage des anciens dossiers (cf. infra 5.4)
Le candidat fournira des exemples de cahiers de spécifications fonctionnelles et techniques qu'il a pu rédiger sur des projets antérieurs afin que le CIEP puisse juger de son savoir-faire en la matière.
Le candidat fournira le profil des personnes affectées à cette prestation.

3.1.2 Prestation 2 : Réalisation, recette et mise en ligne de la nouvelle application

3.1.2.1 Prestation demandée pour la réalisation de la nouvelle application

Le titulaire sera chargé de réaliser la nouvelle application. Pour cela, il devra proposer un environnement de développement et effectuer les développements nécessaires.
L'ensemble des sources et paramétrages réalisés seront la propriété du CIEP.

3.1.2.2 Livrables demandés au titre de la prestation de réalisation de la nouvelle application

3.1.2.2.1 Charte graphique

Le titulaire soumettra à validation une proposition de charte graphique et de mise en page pour les interfaces des parties inscription des étudiants et gestion du programme.

3.1.2.2.2 Dossier d'architecture applicative et des référentiels utilisés

Ce dossier doit permettre d'avoir une vision de l'architecture applicative du projet. Il a pour objectif de faciliter les opérations de maintenance. Il doit notamment aborder les points suivants : le schéma général de l'application, la description technique des composants, les règles de conception, les normes et standards de programmation utilisés. Pour les référentiels, il doit présenter le dictionnaire des données, le modèle conceptuel de données (ou équivalent), une description fine des tables, les index mis en place, les procédures stockées, les contraintes d'intégrité, les conventions de nommage, etc.

3.1.2.2.3 Dossier d'installation, de désinstallation et de mise en production

Ce dossier permet au CIEP d'être totalement autonome vis-à-vis du titulaire pour réinstaller l'environnement et le mettre en production. Ce dossier détaille l'intégralité de la procédure d'installation pour tous les éléments constitutifs de la nouvelle application ainsi que les actions et paramétrages à réaliser pour mettre en production. Ce document présentera en annexe l'ensemble des données de paramétrage.

3.1.2.2.4 Dossier d'exploitation

Ce document vise à donner toutes les informations nécessaires au responsable de l'exploitation pour administrer la nouvelle application. Il décrit l'ensemble des processus permettant de gérer la nouvelle application, les principes de sauvegarde et de restauration, la supervision des ressources serveurs, etc.
Le dossier doit être conçu de façon à ce qu'un exploitant qui n'a pas participé au déploiement initial soit capable d'assurer ce travail.

3.1.2.2.5 Fourniture du logiciel

Le titulaire devra fournir l'ensemble du code source des différents composants logiciels de la nouvelle application ainsi que les paramétrages associés.

3.1.2.3 Réponse attendue au titre de la prestation de réalisation de la nouvelle application

Le candidat chiffrera de façon détaillée la réalisation de la nouvelle application.
Le candidat fournira le profil des personnes affectées à cette prestation.

3.1.2.4 Prestation demandée pour la recette et la mise en ligne de la nouvelle application

La recette doit permettre au CIEP de vérifier que la nouvelle application répond aux attentes exprimées dans le CCTP (et dans le cahier des spécifications fonctionnelles détaillées) et qu'elle fonctionne normalement.
Le titulaire mettra en place un processus pour remonter efficacement les anomalies.
La recette se déroulera en deux temps :

- Dans un premier temps, elle se déroulera dans un environnement proposé par le titulaire. Elle sera réalisée par des informaticiens du SSI ;
- Dans un deuxième temps, l'application sera installée sur un site pilote au CIEP afin que les gestionnaires du programme puissent la tester.

Bien que le volume des dossiers soit faible en regard des technologies actuelles (environ 3000 inscriptions par an sur une période de deux mois), le titulaire devra effectuer des tests de performance afin d'identifier les éventuels goulots d'étranglement et de mesurer les performances en termes de temps de réponse et de capacité de traitement.

Les tests seront réalisés dans un contexte de 10 utilisateurs simultanés. Les résultats devront vérifier que les temps de réponse moyens, à la sortie du serveur, sont inférieurs à 3 secondes pour 90% des fonctions prévues dans les scénarios de test et qu'aucun temps de réponse n'est supérieur à 15 secondes. Dans le cas où ces résultats ne seraient pas atteints, le titulaire prendra à sa charge l'ensemble des dispositions nécessaires (modification du code, révision de l'architecture et du nombre de serveurs, …) jusqu'à obtention des objectifs attendus.
Concernant la mise en ligne, le titulaire devra prévoir une assistance à la mise en ligne auprès du SSI et des gestionnaires du programme.

3.1.2.5 Livrables demandés au titre de la prestation de recette et la mise en ligne de la nouvelle application

3.1.2.5.1 Plan de recette

Le titulaire devra fournir un plan de recette qui comprend les éléments suivants :
- le planning ;
- les tâches qui incombent au CIEP et au titulaire ;
- les modalités précises de déroulement du plan de recette.

Le titulaire devra aussi fournir les documents suivants :
- les scénarii, les jeux et les fiches de test ;
- les procédures de gestion des anomalies et de demandes d'évolutions ;
- le cahier de recette ;
- le dossier de tests de performances.

Les scénarios de test proposés pourront être complétés si nécessaire et le titulaire fournira des jeux de test complémentaires. Le titulaire aura la charge de proposer un environnement de recette qu'il aura préalablement initialisé avec les données nécessaires au déroulement des jeux de test.

3.1.2.5.2 Plan de mise en ligne

Le titulaire devra fournir un plan de mise en ligne comprenant le planning de mise en ligne, les intervenants, les modalités précises de déroulement du plan de mise en ligne et le dossier de mise en ligne.

3.1.2.6 Réponse attendue au titre de la prestation de recette et la mise en ligne de la nouvelle application

Le candidat chiffrera de façon détaillée la recette et la mise en ligne de la nouvelle application.
Il proposera un outil et/ou la description du processus de remontée d'anomalies.

3.1.3 Prestation 3 : Reprise des contenus existants

3.1.3.1 Prestation demandée pour la reprise des contenus existants

Les dossiers gérés depuis 2000 sont déjà dans une base de données. Il n'est pas envisagé de reprendre l'intégralité de ces informations dans la nouvelle base mais seulement une dizaine de données essentielles pour chaque dossier (nom, prénom, date de naissance, pays d'affectation, année, …). Ces données devront être intégrées en tant qu'archive dans la nouvelle structure. La reprise concerne environ 50 000 dossiers.

3.1.3.2 Livrables demandés au titre de la prestation de reprise des contenus existants

Le plan de reprise des contenus.

3.1.3.3 Réponse attendue au titre de la prestation de reprise des contenus existants

Le candidat chiffrera en détail la prestation de reprise des contenus.
Il présentera de façon détaillée le déroulement, le mode opératoire et les différentes tâches constitutives d'un plan de reprise des contenus.

3.1.4 Prestation 4 : Coordination de la maîtrise d'œuvre

3.1.4.1 Prestation demandée pour la coordination de la maîtrise d'œuvre

Le titulaire propose une équipe, en séparant clairement le rôle de conduite de projet de celui de l'équipe de réalisation.
Le CIEP travaillera en direct avec le Chef de Projet (ou Directeur de Projet).

Cette prestation couvre l'information sur les choix techniques opérés, la coordination des solutions techniques, la mobilisation des moyens nécessaires, les arbitrages en cas de difficulté, la planification et le contrôle de l'avancement du projet jusqu'à la Vérification de Service Régulier (VSR) globale du projet.
Dans le cas où un membre de l'équipe projet du prestataire ne pourrait plus remplir ses fonctions (absence, démission, défaillance), le titulaire devra en avertir le CIEP et proposer sous une semaine un successeur dont la candidature devra être validée par le CIEP.
Le CIEP sera attentif aux préconisations faites par le candidat pour éviter « l'effet tunnel » dans la conduite de ses projets.

3.1.4.2 Livrables demandés au titre de la prestation de coordination de la maîtrise d'œuvre

Pour commencer, le titulaire fournira le planning détaillé du projet, la charge des intervenants CIEP, les intervenants du titulaire avec fonctions et rôles dans le déroulement du projet, le processus de suivi et de validation, l'inventaire des éléments disponibles et les inventaires des éléments à fournir.
Le titulaire proposera une démarche qualité pour la gestion et la réalisation du projet de refonte de l'application des Assistants (cf. 9).
Ensuite, pour chaque point d'avancement, le titulaire fournira un planning détaillé ainsi qu'un support de réunion présentant :

- l'avancement des prestations concernées ;
- l'identification des points d'interaction et/ou de risque avec d'autres prestations ;
- les actions à mener pour garantir la bonne coordination entre les prestations.

3.1.4.3 Réponse attendue au titre de la prestation de coordination de la maîtrise d'œuvre

Dans sa réponse, le candidat présentera sa méthodologie ainsi que des exemples types de documents de support. Il fournira le profil des personnes affectées à cette prestation.

3.1.5 Prestation 5 : Formation et transfert de compétences

3.1.5.1 Prestation demandée pour la formation et le transfert de compétence

Le titulaire prévoira deux demi-journées de formation à destination des gestionnaires du programme (5-6 personnes). Il réalisera des manuels pour les usagers finaux (gestionnaire, étudiants, personnes contacts, évaluateurs). Ces manuels devront comporter toutes les copies d'écrans et les instructions nécessaires à la bonne exécution des tâches et des fonctionnalités prévues par l'application.

3.1.5.2 Livrables demandés au titre de la prestation de formation et de transfert de compétence

Le titulaire fournira les quatre documents d'utilisation suivants :

- un manuel d'utilisation destiné aux gestionnaires du programme ;
- une notice d'instruction pour les étudiants ;
- une notice d'instruction pour les personnes contact ;
- une notice d'instruction pour les évaluateurs.

Ces documents devront être au format électronique (Word) ou sous forme d'un fichier de type « aide », imprimable.

3.1.5.3 Réponse attendue au titre de la prestation de formation et de transfert de compétence

Le candidat chiffrera en détail la prestation de formation et de transfert de compétence.

3.1.6 Prestation 6 : Support et Maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie

3.1.6.1 Prestation demandée pour le support et la maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie

Le titulaire assure le support et la maintenance corrective de la nouvelle application. Pendant l'année de garantie qui suit la date de VSR (Vérification de Service Régulier), cette prestation est fournie à titre gratuit. Au-delà de la période de garantie, elle fait l'objet d'un forfait annuel.
Cette prestation comprend le support téléphonique et la correction des incidents et dysfonctionnements pour lesquels une reproduction peut être réalisée.
Les anomalies sont classées en trois niveaux :

- niveau 1 : une anomalie bloquante est une non-conformité du livrable ou une atteinte à l'intégrité des données qui rend impossible l'utilisation de tout ou partie de l'application ou une régression. Le titulaire dispose d'un délai maximum d'un jour ouvrable pour apporter un correctif ;
- niveau 2 : une anomalie non bloquante majeure est une non-conformité du livrable qui affecte une fonctionnalité majeure de l'application, qui empêche son utilisation sans bloquer l'exploitation du produit. Le titulaire dispose d'un délai maximum de deux jours ouvrable pour apporter un correctif ;
- niveau 3 : une anomalie non bloquante mineure est une non-conformité du livrable qui n'empêche pas l'exploitation de l'application. Elle est considérée par l'utilisateur comme un inconvénient. le titulaire dispose d'un délai maximum de 8 jours ouvrables pour apporter un correctif.

Le délai étant entendu comme débutant dès le signalement de l'anomalie au titulaire.
L'identification de la nature de l'anomalie se fait après contact téléphonique (confirmé par email) ou par email entre le CIEP et le chef de projet du titulaire.
La correction des anomalies se fera sous forme d'un document de déploiement accompagné par des scripts ou éléments techniques.
Une fois le dysfonctionnement corrigé le titulaire devra fournir un rapport indiquant sa cause ainsi que la correction apportée.

3.1.6.2 Livrables demandés au titre de la prestation de support et la maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie

Le titulaire tiendra à jour un dossier de maintenance. Ce support devra notamment faire apparaitre la liste des anomalies rencontrées, celles en cours de correction, la solution corrective envisagée ou mise en place, le délai de résolution des constats clos et non clos et un planning prévisionnel de correction validé par le CIEP.

3.1.6.3 Réponse attendue au titre de la prestation de support et la maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie

Il s'agit pour le candidat de présenter dans un tableau synoptique les différentes tâches qu'il réalise au titre de support et maintenance corrective, ainsi que le coût associé.

4 LA GESTION DU PROGRAMME DES ASSISTANTS

4.1 Description générale

La gestion de programme des assistants se déroule en trois temps :

1. l'inscription en ligne des étudiants pour un pays de destination ;
2. l'étude et le classement des dossiers des étudiants candidats par les gestionnaires du programme au CIEP ;
3. l'affectation définitive des étudiants à l'issue d'une commission entre le CIEP et les représentants du pays de destination.

Nous désignerons par CIEP-DLM les gestionnaires en charge du programme au CIEP.

4.1.1 Inscription en ligne

Outre CIEP-DLM, cette phase fait intervenir trois acteurs : l'étudiant, la personne contact et le(s) professeur(s) évaluateur(s).
Précisons le rôle de chacun :
Un étudiant d'une université/IUT est régulièrement inscrit dans une UFR (Unité de formation et de recherche) ou dans un département. Dans les UFR/départements concernés par le programme des assistants, le CIEP dispose de relais appelés « personne contact ». Les personnes contacts sont en général des professeurs ou des agents administratifs et elles interviennent dans la promotion du programme, l'information aux étudiants et au cours de leur inscription.
Lors de son inscription en ligne, un étudiant doit répondre à un certain nombre de questions, fournir des justificatifs et se faire évaluer par des professeurs de son université tant sur le plan de ses compétences linguistiques que son aptitude à exercer les fonctions d'assistant de langue. L'évaluation est faite par des « professeurs évaluateurs » au cours d'un entretien d'une quinzaine de minutes.
Cette articulation inscription en ligne / évaluation est délicate à gérer dans le cadre de la dématérialisation.
Voici le détail de la procédure retenue :

- CIEP-DLM met à jour, en début d'année, la liste des personnes contacts ;
- Chaque personne contact est chargé de créer une liste de professeur évaluateur pour son UFR/département ;

- Cette liste générera automatiquement un code identifiant chaque professeur évaluateur.

A partir de là, il y a deux cas de figure :

1. Soit un étudiant appartient à une UFR/département de type langue, dans ce cas un seul professeur se chargera de l'évaluation langue et de l'aptitude à exercer ;
2. Soit un étudiant appartient à un autre type d'UFR/département que celui de langue et il devra être évalué par deux professeurs (un pour ses compétences en langue et un autre pour son aptitude à exercer).

- L'étudiant sera chargé de récupérer auprès des personnes contacts un ou deux code(s)-évaluateur selon le cas ;
- Lors de son inscription en ligne, sur la page « évaluation », l'étudiant devra rentrer le ou les code(s)-évaluateur qui lui ont été affecté ;
- Lors de l'évaluation proprement dite, le professeur évaluateur se connectera sur une page web où il trouvera la liste des étudiants qu'il doit évaluer et à la suite un formulaire d'évaluation de l'étudiant concerné ;

L'étudiant valide définitivement son inscription lorsqu'il a été évalué, qu'il a répondu à toutes les questions et qu'il a fourni les pièces justificatives demandées.

4.1.2 Étude et classement des dossiers

Cette phase concerne essentiellement CIEP-DLM.
Une fois la procédure d'inscription close, les gestionnaires du programme examinent tous les dossiers de l'aire linguistique dont ils ont la charge (par exemple Allemagne-Autriche-Suisse, Royaume-Uni, Océanie-Australie-Nouvelle-Zélande, …).
Dans un premier temps l'examen porte sur la validité du dossier et dans un second temps sur sa qualité.
A l'issue de cette phase, le gestionnaire range les candidats dans cinq catégories : liste principale, liste complémentaire, rejeté, démissionnaire et incomplet. Ces statuts peuvent évoluer tout au long de la période de recrutement.

4.1.3 Affectation des étudiants

Cette phase concerne essentiellement le ou les représentants des pays participants au programme des assistants, appelés « partenaire ». Les partenaires sont soit un poste diplomatique français (ambassade ou consulat) soit un ministère de l'éducation ou une agence du pays étranger.
Pour certains pays, le gestionnaire rencontre les partenaires étrangers au printemps à l'occasion de la commission de sélection mixte pendant laquelle a lieu l'affectation des candidats. L'affectation d'un étudiant se fait en fonction de son classement, de ses vœux géographiques (pour les pays qui proposent cette option) et des demandes des écoles.
L'affectation proprement dite, c'est-à-dire le choix de l'établissement scolaire de destination, ne fait pas partie du périmètre de l'application mais la base de données doit pouvoir être renseignée avec le lieu de l'affectation.
À tout moment, un partenaire peut interroger la base de données pour consulter le dossier d'un étudiant figurant sur sa liste.
De plus, un partenaire doit pouvoir créer un accès à sa liste ou à une partie de sa liste pour des personnes qui le lui demanderaient. Ces personnes seront désignées par le nom de « partenaire de 2e niveau ».

4.2 Typologie des cas d'utilisation par acteur

4.2.1 Étudiant

Uc-Et-1 : S'inscrire

L'inscription des étudiants se fait durant une période donnée mais qui varie selon les pays de destination. Une campagne d'inscription est caractérisée par une date d'ouverture et une date de clôture. Exceptionnellement, il peut arriver que l'on rouvre une campagne après l'avoir clôturée.

Uc-Et-1-1 : Se préinscrire

La préinscription se fait sur une interface web et permet de recueillir un certain nombre de renseignements sur l'étudiant (nom, prénom, adresse électronique, date de naissance, …), son université (ou IUT) de rattachement, le pays pour lequel il postule.
Un premier contrôle automatique permettra de vérifier la validité des informations en regard des critères d'éligibilité du pays concerné (âge, nationalité, niveau d'étude, …).

A l'issue de cette phase, l'étudiant se verra attribuer un numéro de dossier qui servira aussi à son authentification. Il recevra ce numéro de dossier par courrier électronique.

Uc-Et-1-2 : Récupérer un (des) identifiant(s) d'évaluateur

Hors système

Uc-Et-1-3 : Remplir son dossier

Après s'être authentifié, le candidat remplit son dossier en ligne. Le dossier proprement dit comporte plusieurs sections (qui se déclineront en autant de page web), des pages d'information, une page permettant de télécharger des pièces jointes (documents scannés, images, …), une page récapitulative.

Les sections sont communes à tous les pays de destination. En revanche, les questions à l'intérieur de ces sections varient selon les pays. La liste des questions est disponible en annexe. Une aide au remplissage sera proposée pour la plupart des questions.

Les réponses aux questions ainsi que la complétude du dossier seront contrôlées coté client et serveur avant validation définitive du dossier.

Le dossier (avec ou sans les pièces jointes) pourra être imprimé.

L'étudiant pourra remplir son dossier en plusieurs fois.

A l'issue de cette phase, l'étudiant valide définitivement son dossier et il ne pourra plus faire de modifications. Un gestionnaire du programme (CIEP-DLM) pourra toutefois débloquer cette validation (Uc-DLM-7-2).

Uc-Et-2 : Être informé (ou s'informer)

Un étudiant pourra être contacté par courrier électronique soit individuellement soit dans le cadre d'une campagne d'information (mailing général).

Uc-Et-3 : Confirmer sa participation

Hors système

Uc-Et-4 : Contacter le support

Hors système

Uc-Et-5 : Demander son renouvellement

Hors système mais déclenche une procédure de gestion particulière pour le dossier (Uc-DLM-7-3).

4.2.2 Personne contact

Uc-Pc-1: Créer des identifiants pour les évaluateurs rattachés

Les personnes contacts seront chargées de créer des comptes pour les enseignants chargés d'évaluer les étudiants.

Ces comptes permettront :

- d'une part, aux évaluateurs de s'authentifier sur leur plate-forme d'évaluation ;
- d'autre part, d'identifier l'évaluateur par un code utilisable par l'étudiant lors de son inscription.

La création de ces comptes fera l'objet d'une inscription dans un journal (log).

Uc-Pc-2 : Communique l'identifiant évaluateur aux personnes concernées

Hors système

Uc-Pc-3 : Accéder à un tableau de synthèse

Une personne contact peut afficher la liste des évaluateurs et des étudiants qui se sont inscrits avec l'état de leur dossier (complet, évalué, …)

Uc-Pc-4 : Être informé

Uc-Pc-5 : Contacter le support

4.2.3 Professeur évaluateur

Uc-Pev-1 : Évaluer en ligne

Après s'être authentifié et avoir choisit un étudiant dans la liste des étudiants qui lui est affecté, l'enseignant accède à un formulaire d'évaluation en ligne. Il le remplit.

Uc-Pev-2 : Consulter un dossier

Lors de l'évaluation de l'étudiant, l'enseignant peut afficher le dossier d'inscription de l'étudiant.

Uc-Pev-3 : Être informé

Uc-Pev-4 : Contacter le support

4.2.4 Partenaire

Uc-Part-1 : Consulter la liste des étudiants affectés

A l'issue de la phase d'affectation (Uc-DLM-3-3), les partenaires peuvent consulter la liste des étudiants qui leur sont affectés. Cette consultation se fait sur une interface web, après authentification. La liste doit être exportable (Excel, csv). Les partenaires peuvent aussi imprimer les dossiers des candidats.

Uc-Part-2 : Donner un accès de 2e niveau à la base

Les partenaires pourront créer eux-mêmes des identifiants afin de donner accès en visualisation à tout ou partie de la liste des étudiants qui leur sont affectés. La création de ces identifiants fera l'objet d'une inscription dans un journal (log).

Uc-Part-3 : Être informé

Hors système

Uc-Part-4 : Contacter le support

Hors système

Uc-Part-5 : Établir la liste définitive des affectations

Hors système

Uc-Part-6 : Informer l'étudiant

Hors système

4.2.5 CIEP-SSI

Hors système

4.2.6 CIEP-DLM

Uc-DLM-1 : Mettre à jour des références (acteurs, pays, périodes, …)

Les gestionnaires du programme pourront mettre à jour un certain nombre de tables de référence ou de paramètres (exemple : liste des UFR, liste des partenaires, libellés de question, dates d'ouverture et de clôture, etc.)

On pourra distinguer plusieurs rôles parmi les gestionnaires (super administrateur, administrateur, gestionnaire) avec les droits associés.

Uc-DLM-2 : Pré-production de l'application

Uc-DLM-2-1 : recette de l'application

Avant l'ouverture d'une campagne de recrutement, une batterie de tests automatiques pourra être déclenchée afin de vérifier le bon comportement de l'application. Notamment que les formulaires produits pour l'inscription des étudiants ont tenu compte des éventuelles modifications apportées.

Ces tests automatiques seront complétés par des procédures manuelles.

Uc-DLM-2-2 : génération et communication d'identifiants

Des identifiants seront générés pour être communiqués par courriel aux personnes contacts. Ces identifiants permettront à une personne contact d'avoir accès une interface permettant de suivre les inscriptions en cours et de créer des identifiants pour les évaluateurs.

Uc-DLM-3 : Étudier, classer et affecter des dossiers

Ce cas d'utilisation constitue le cœur de la procédure de gestion. Il fait intervenir des traitements humains et d'autres automatisés. Les améliorations attendues dans le cadre de la refonte de l'application visent à proposer une assistance et une aide à un travail qui demeure essentiellement « manuel ». A ce titre les outils et l'ergonomie du dispositif proposés à cette étape revêtent une importance cruciale. Pour l'étude (Uc-DLM-3-1) et le classement (Uc-DLM-3-2), compte-tenu de la masse d'information à traiter, il faudra d'une part veiller par la mise en page et le choix des couleurs, à éviter une trop grande fatigue visuelle, d'autre part à favoriser la productivité en mettant en regard les informations visualisées et les traitements afférents (rejet du dossier, notification, notation). Un dispositif sur deux écrans peut être envisagé. En tout état de cause, le dispositif fera l'objet d'un prototypage complet et sera soumis à l'agrément des gestionnaires du programme.

A tout moment, les dossiers doivent pouvoir être imprimés.

Uc-DLM-3-1 : Étudier les dossiers

L'étude consiste à relire le dossier dans son intégralité pour en juger de la validité administrative (complétude, validité des pièces jointes, etc.). Cette étude peut se faire conjointement avec celle du classement (Uc-DLM-3-2). Les dossiers doivent pouvoir être annotés (commentaires).

Uc-DLM-3-2 : Classer les candidats

Le classement consiste à évaluer le dossier selon un certains nombres de critères afin d'en tirer une note globale qui permettra de classer les dossiers des étudiants en fonction de leur qualité. Cette liste est ensuite utilisée en commission pour décider des affectations définitives selon le profil. Les meilleurs dossiers étant affectés en premier.

Uc-DLM-3-3 : Affecter les candidats

Uc-DLM-3-3-1 : Préparer les listes pour commissions

Sur la base des informations stockées en base, chaque gestionnaire de programme à accès un certain nombre de filtres et de requêtes préprogrammées qui lui permettront d'établir deux listes de candidats potentiels : la liste principale et la liste complémentaire.

Pour chaque candidat, en plus du dossier complet, une fiche de synthèse (résumé du dossier) sera consultable à l'écran et imprimable.

Enfin, une liste récapitulant les caractéristiques principales de chaque candidat sera éditable et imprimable en vue du travail en commission.

Uc-DLM-3-3-2 : Établir des listes principale et complémentaire

Les listes préparées lors de Uc-DLM-3-3-1 doivent être exportables au format Excel (ou csv).

Uc-DLM-3-3-3 : Saisir la liste définitive des affectations

La base de données doit pouvoir être renseignée avec l'établissement d'affectation à partir d'un import d'un tableau Excel(ou csv) ou manuellement.

Uc-DLM-3-3-4 : Informer les étudiants

Dans certain cas, les partenaires n'informent pas directement les étudiants de leur affectation et il revient au CIEP de le faire (Uc-DLM-5).

Uc-DLM-3-3-5 : Informer les évaluateurs

Une fois les affectations réalisées, les évaluateurs doivent recevoir la liste des étudiants qu'ils ont évalués avec leur destination d'affectation (Uc-DLM-5).

Uc-DLM-3-4 : traiter des dossiers incomplets

A tout moment, un dossier incomplet peut revenir dans la chaine de traitement du dossier. Voir annexe : « états d'un dossier ».

Uc-DLM-4 : Gérer des incidents, support

Hors système mais l'architecture globale du projet doit laisser une porte ouverte à une gestion des incidents par tickets.

Uc-DLM-5 : Informer

Un étudiant ou un évaluateur pourra être contacté par courrier électronique avec ou sans pièce jointe et en intégrant dans le corps du message des informations relevant de la gestion individuelle du dossier.

Uc-DLM-6 : Inscrire individuellement

La très grande majorité des inscriptions se fait par l'intermédiaire des universités ou des IUT mais il peut arriver qu'un gestionnaire soit amené à créer un dossier sans rattachement. Une fois créé, le traitement du dossier suit un cours normal.

Uc-DLM-7 : Intervenir ponctuellement pour gestion

Uc-DLM-7-1 : Modifier une information

Il peut arriver qu'un gestionnaire soit amené à modifier manuellement une information dans le dossier d'un candidat (changement d'adresse, de téléphone, etc.). Le dossier d'un candidat doit pouvoir être ouvert en modification par un gestionnaire. Ces interventions feront l'objet d'une inscription dans un journal (log).

Uc-DLM-7-2 : Débloquer une candidature validée

Il peut arriver qu'un gestionnaire soit amené à débloquer le dossier d'un candidat précédemment validé. Ces interventions feront l'objet d'une inscription dans un journal (log).

Uc-DLM-7-3 : Traiter des demandes de renouvellement

Certains assistants (ancien candidat actuellement en poste) peuvent demander à renouveler leur mandat. Ceci déclenche une procédure particulière. Leur ancien dossier doit pouvoir être réinjecté dans le circuit en fin de procédure d'affectation tout en étant étiqueté « renouvellement ». Un historique des renouvellements doit être tenu.

Uc-DLM-7-4 : Traiter des candidatures multiples et des demandes infondées

En règle générale, un ancien assistant n'a pas le droit de postuler pour un nouveau poste et un étudiant ne peut pas faire de candidature multiple. Il conviendra de pouvoir extraire de la base, selon le nom, prénom et date de naissance, toutes les demandes non conformes en fonction de l'historique sur les 10 dernières années.

Uc-DLM-8 : Diffuser des informations

Hors système

Uc-DLM-9 : Interroger la base et publier des rapports

Les gestionnaires du programme peuvent interroger la base, faire des recherches et publier des rapports.

5 CONTRAINTES TECHNIQUES ET RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

5.1 Technologies / hébergement

La nouvelle application sera hébergée sur les serveurs du CIEP dans un environnement virtualisé VMWare.
La base de données sera obligatoirement SQL Server 2005.
Le serveur web sera au choix de type IIS 2003 ou Apache.
L'environnement et le langage de programmation sont laissés au choix du candidat.
Pour la partie inscription, l'application web doit être consultable sur tout type d'ordinateur (PC Windows, Linux, Mac) et sur les principaux navigateurs du marché (IE 6/7/8/9, Safari 4,5, Firefox 3,4, Chrome 5,6). Les tablettes et les terminaux mobiles sont exclus.
L'application sera optimisée pour une résolution d'écran de 1024*768 mais elle doit être utilisable confortablement sur un ordinateur portable 15'' ayant une résolution inférieure.
Le CIEP est particulièrement attentif au respect des règles d'accessibilité. Les développements attendus doivent être conformes aux normes d'accessibilité du W3C.
Pour la partie gestion, le CIEP est équipé d'ordinateur sous Windows XP mais va passer progressivement sous Windows 7. Les interfaces de gestion et d'administration pourront être développées sous forme d'application web ou classique (bureau). Ce choix est laissé à l'appréciation du titulaire sur des critères dictés essentiellement par des questions de sécurité et/ou d'ergonomie.
Pour la gestion, l'administration et le paramétrage, la nouvelle application devra utiliser l'authentification Windows intégrée.
L'ensemble de l'application ainsi que la documentation devra être en langue française.

5.2 Prise en compte de la multiplicité des cas particuliers

Malgré une apparente homogénéité, la gestion du programme recèle de nombreuses singularités selon les pays de destination et/ou les gestionnaires du programme. Le développement de l'application devra en tenir compte et proposer une architecture suffisamment souple et modulable pour respecter cette contrainte. En particulier, les paramétrages pourront se faire au niveau d'un pays ou d'un groupe de pays (par exemple, par aire linguistique – exemple : les pays hispanophones), par période (recrutement, affectation, date à date), etc.
Ces singularités seront mises en évidence durant la phase préparatoire au développement proprement dit et notifiées dans le cahier des spécifications fonctionnelles détaillées.

5.3 Rédaction d'un cahier des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées

Comme mentionné en préambule, le CIEP a déjà fait un important travail d'analyse autour de la refonte de cette application. Ce travail n'a toutefois pas encore été synthétisé. Il reviendra à la société choisie de formaliser ces informations dans un cahier des spécifications fonctionnelles détaillées en justifiant les éventuelles évolutions fonctionnelles et techniques proposées. Cette étape est considérée comme cruciale par le CIEP et conditionnera fortement le succès du projet de refonte.

5.4 Génération des formulaires, modifications, recette et gestion de l'historique

Le formulaire d'inscription comporte une trentaine de questions. Ces questions changent selon les pays pour aboutir à une douzaine de formulaires différents selon la destination choisie par l'étudiant. La gestion de ces différences, la génération et le contrôle des nouveaux formulaires générés est un des points non satisfaisant de la procédure actuelle. Le CIEP attend du titulaire des propositions pour améliorer de façon substantielle l'existant.

De plus, chaque année, des modifications et des réorganisations plus ou moins importantes sont apportées aux dossiers (ajout/suppression de pays de destination, de sections, de questions, de règles d'éligibilité, etc.). Ces modifications peuvent avoir un impact fort sur la base de données. La structure adoptée doit permettre d'absorber ces évolutions sans interventions « lourdes » de la part des développeurs et l'application devra être en mesure de restituer les dossiers des années antérieures dans leur état d'origine (pour des questions de gestion et de durées légales de conservation).
Dans sa réponse à la consultation, le répondant fera clairement apparaitre ses choix techniques pour répondre à cette problématique.

5.5 Base de données OLAP compatible

Dans le cadre de la procédure d'affectation des dossiers et plus particulièrement de la sélection en vue des commissions, l'utilisation d'outils d'analyse des données pourrait être d'une grande utilité. A cette fin, et en collaboration avec les équipes du CIEP compétentes dans ce domaine, la base de données devra avoir une structure qui permette de mettre en place de SqlServer Analysis Services (SSAS).

5.6 Sécurité

La sécurité de la nouvelle application devra être prise en compte dès le début du projet. En particulier, le titulaire doit s'engager à suivre les bonnes pratiques dans le domaine. Il veillera à prendre en compte les menaces les plus courantes liées à l'authentification, au contrôle d'accès, à l'injection de code, aux fuites de données, etc.
Pour les accès à l'application depuis l'extérieur, l'application utilisera un protocole sécurisé (https) Pour la partie gestion, l'application devra fonctionner avec l'authentification Windows.

5.7 Évaluation de la réponse du candidat

Il est rappelé que l'évaluation des dossiers de réponse à la consultation se fait en commission. En dernier ressort, le candidat sélectionné sera le mieux disant.
Tout dossier de réponse incomplet sera rejeté.
Parmi les éléments qui seront pris en considération dans l'évaluation des réponses, nous insistons sur les points suivants :

- qualité des réponses apportées, précision des arguments et des évaluations ;
- profil des personnes affectées au projet ;
- méthodologies préconisées en phase de conception et de conduite de projet ;
- les références (clients, projets similaires, domaines d'activité, ...)

6 SYNTHÈSE DES LIVRABLES ATTENDUS

Prestation	Livrables attendus
1 - Étude de la nouvelle application	1. Spécifications fonctionnelles des interfaces utilisateurs pour les parties inscription et gestion du programme ; 2. Spécifications fonctionnelles des interfaces utilisateurs d'administration et d'exploitation du site ; 3. Spécifications fonctionnelles de paramétrages ; 4. Maquette du dispositif de relecture et d'annotation des dossiers ; 5. Les spécifications techniques ; 6. L'architecture technique de la plateforme ;
2 - Réalisation, recette et mise en ligne de la nouvelle application	Réalisation 1. Charte graphique ; 2. Dossier d'architecture applicative et des référentiels utilisés ; 3. Dossier d'installation, de désinstallation et de mise en production ; 4. Dossier d'exploitation ; 5. Fourniture du logiciel Recette

	6. Plan de recette ; 7. Scénarii, jeux et fiches de test ; 8. Procédures de gestion des anomalies et de demandes d'évolutions ; 9. Cahier de recette ; 10. Dossier de tests de performance ; Mise en ligne 11. Plan de mise en ligne.
3 - Reprise des contenus existants	1. Plan de reprise des contenus.
4 - Coordination de la maîtrise d'œuvre	1. Planning détaillé ; 2. Charges des intervenants du CIEP ; 3. Fonctions et rôles des intervenants du titulaire ; 4. Démarche qualité ; 5. Processus de suivi et de validation ; 6. Inventaire des éléments disponibles et à fournir.
5 - Formation et transfert de compétences	1. un manuel d'utilisation destiné aux gestionnaires du programme ; 2. une notice d'instruction pour les étudiants ; 3. une notice d'instruction pour les personnes contact ; 4. une notice d'instruction pour les évaluateurs.
6 - Support et Maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie	1. Dossier de maintenance

7 SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS DE RÉPONSE ATTENDUS PAR PRESTATION DEMANDÉE

Prestation	Éléments de réponse attendus
1 - Étude de la nouvelle application	1. Chiffrage détaillé ; 2. Argumentaire technique sur l'architecture de la base de données envisagée ; 3. Exemples de cahier des spécifications fonctionnelles et techniques réalisés ; 4. Profil des personnes affectées ;
2 - Réalisation, recette et mise en ligne de la nouvelle application	Réalisation 1. Chiffrage détaillé ; 2. Profil des personnes affectées ; Recette 3. Chiffrage détaillé ; 4. Outil et/ou description du processus de remontée d'anomalies.
3 - Reprise des contenus existants	1. Chiffrage détaillé ; 2. Présentation du déroulement, du mode opératoire et des différentes tâches constitutives d'un plan de reprise des contenus.
4 - Coordination de la maîtrise d'œuvre	1. Présentation de la méthodologie ; 2. Exemples types de documents de support ; 3. Profil des personnes affectées.
5 - Formation et transfert de compétences	1. Chiffrage détaillé.
6 - Support et Maintenance corrective d'une année au-delà de la garantie	1. Tableau synoptique les différentes tâches réalisées au titre du support et de la maintenance corrective, ainsi que le coût associé.

8 CALENDRIER PRÉVISIONNEL

Les prestations 1 à 3 sont prévues pour se dérouler du 1er mars 2011 au 30 septembre 2011. La vérification de service régulier (VSR) devra être faite au plus tard le 30 septembre 2011. La recette de la partie inscription en ligne devra être terminée au 31 juillet 2011 au plus tard. Le CIEP n'assurera aucune permanence au mois d'août.

9 QUALITÉ

En termes de qualité de la réalisation, le CIEP souhaite que le titulaire s'appuie sur une démarche qualité propre aux différents aspects d'un projet de réalisation d'application web.

9.1 Aspects techniques et méthodologiques

- Respect des normes et Standards.
- Pérennité et évolutivité de la solution.
- Éventuellement plan d'assurance qualité mis en œuvre durant la réalisation du projet.
- Le pilotage du projet : planning, reporting, gestion des risques, gestion des documents.
- Documentation technique de la solution.
- Réversibilité de la réalisation et transfert des compétences au CIEP.
- Robustesse, sécurité.
- Performance de la solution et sa montée en charge.

9.2 Aspects fonctionnels et organisationnels

- Une application résolument orienté « Utilisateur » (ergonomie, facilité d'utilisation, facilité d'apprentissage).
- Accessibilité des contenus et services.
- Impact sur les habitudes de travail des gestionnaires de programme.

9.3 Contrat de service et engagement du titulaire

- Processus et moyens mis en œuvre pour la remontée et la résolution des anomalies durant la période de garantie.

9.4 Limites des responsabilités

Si le titulaire s'appuie sur des éditeurs de logiciels, il définira d'une manière claire, les conditions et les limites de responsabilité contractuelle.
Le titulaire précisera les domaines où il n'engage pas sa responsabilité. En situation d'incident technique, il indiquera la liste de ses responsabilités, les moyens mis en œuvre pour rétablir la situation et la liste des intervenants concernés par cette situation.

10 ANNEXES

10.1 Organigramme CIEP

10.2 Constitution type d'un dossier de candidature

10.3 Liste des questions utilisées dans les dossiers

10.4 États d'un dossier

Annexe 10.1

Directeur
François Perret
Secrétaire général
Jacques Martinat
Directeur adjoint
Roger Pilhion
Pôle éducation
Département enseignement général
Michel Monsauret
Département enseignement professionnel
Christian Greuin
Département reconnaissance des diplômes Centre ENIC-NARIC France
Françoise Profit
Centre local de La Réunion
Christian Bellevenue
Centre international d'études pédagogiques
Pôle langues
Département langue française
Manuela Ferreira Pinto
Département évaluation et certifications
Bruno Mègre
Département langues et mobilité
Catherine Clément
Cellule d'accueil des délégations étrangères
Myriam Leroux
Secrétariat général
Service du développement et de la communication
Marie-Laure Poletti
Revue internationale d'éducation de Sèvres
Alain Bouvier
Marie-José Sanselme
Agence comptable
Alice Djakovitch
Centre de ressources et d'ingénierie documentaires
Bernadette Plumelle

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

Annexe 10.2

Centre international d'études pédagogiques

Pôle langues - Département langues et mobilité

1, avenue Léon Journault, 92318 Sèvres cedex
Site : www.ciep.fr Mél : assistant@ciep.fr

Agrafer soigneusement ici une photographie format passeport

N1 [ ]
dernier diplôme

N2 [XrLabel16]
appréciation

ASSISTANTS FRANCAIS
2010-2011

Dossier validé le :

UNIVERSITE :

NOM :

Prénom :

Adresse valable jusqu'au 01/10/2011

Téléphone 1 : **Téléphone 2 :**

Mél personnel :

Mél délivré par l'université :

Date de naissance : **Lieu :** **Département :**

Situation familiale : XrLabel45 **Nombre d'enfants à charge :** **Sexe :**

Nationalité française : XrLabel41 **Double Nat. :**

Nom et téléphone en cas d'urgence :

Quel environnement préféreriez-vous ? XrLabel68

Qu'est-ce qui est le plus important ? XrLabelreg

A quelle carrière vous destinez-vous ?

Avez-vous déjà participé au programme d'assistant de langue avec le CIEP ? XrCBlabel1
Si oui, lieu : du au

Seriez-vous intéressé(e) par un poste dans l'enseignement primaire : ? XrCBlabel1

Serez-vous motorisé (voiture ou moto) ? XrCBlabel1

Si vous avez choisi le Pays de Galles, seriez vous intéressé(e) par un établissement gallophone ? XrCBlabel1

ETUDES SECONDAIRES : Dossier validé le :

Diplôme National du Brevet obtenu en : à

BACCALAUREAT : série obtenu en : à

ETUDES SUPERIEURES EN FRANCE :

I AVANT l'année scolaire en cours : Etudes suivies, résultats ou diplômes OBTENUS.

Année Universitaire	Semestres	Discipline	Diplôme L2, licence, Master1 etc	Obtenu Oui	Mention
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	

II PENDANT l'année scolaire en cours : Etudes suivies, examens ou diplômes PREPARES.

Semestre	Etablissement et ville	Discipline	Diplômes ou concours préparés

A la fin de l'année, vous présentez-vous ☐ au CAPES ? ☐ à l'agrégation ? ☐ autre concours ?

EXPERIENCES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS

Expérience d'encadrement et d'animation :

Expérience pédagogique :

Pratique des nouvelles technologies :

Intérêts artistiques :

Pratique des sports suivants :

LETTRES DE MOTIVATION

Dossier validé le :

Annexe 10.2

Intérêt et motivation pour le poste d'assistant

LETTRES DE MOTIVATION

Dossier validé le :

Annexe 10.2

Intérêt et motivation pour le poste d'assistant

Liste des questions pour les candidatures au poste d'assistant

ID	Intitulé	Genre	Caractère	Pays
1	Nom	question	information	Tous
2	Prénom	question	information	Tous
3	Numéro de carte d'étudiant	question	information	Tous
4	Adresse permanente (jusqu'au départ en poste)	question	information	Tous
5	code postal	question	information	Tous
6	ville	question	information	Tous
7	Pays	question	information	Tous
8	téléphone 1	question	information	Tous
9	téléphone 2	question	information	Tous
10	date de naissance	question	information;#éligibilité	Tous
11	Lieu de naissance	question	information	Tous
12	département (N°)	question	information	Tous
13	Nationalité française	question	information;#éligibilité	Tous
14	Double nationalité	question	information	Tous
15	Sexe	question	information	Tous
16	situation familiale	question	information	Tous
17	Nom de la personne à contacter en cas d'urgence	question	information	Tous
18	Téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence	question	information	Tous
19	Adresse électronique de la personne à contacter en cas d'urgence	question	information	Tous
20	Avez-vous déjà participé au programme d'assistant de langue avec le CIEP	question	information	Tous
21	Si oui, lieu	question	information	Tous
22	Année	question	information	Tous
23	Etes-vous candidat à une bourse Erasmus pour 2011-2012?	question	information	Tous
24	A quelle carrière vous destinez-vous ?	question	information	Tous
25	Environnement : préférez-vous être affecté en: 4 choix, cases à cocher	question	information	Tous
26	Indiquez, par ordre de préférence, 3 régions où vous souhaiteriez être affecté.(menus déroulants)	question	information	Allemagne;#Argentine;#Australie;#Canada;#Colombie;#Equateur;#Espagne;#Italie;#Mexique;#Pérou;#Portugal;#Royaume-Uni;#Suisse;#Venezuela
27	Motif du choix régional	question	information	Allemagne;#Australie;#Espagne;#Italie;#Portugal;#Royaume-Uni;#Suisse
28	Si vous disposez déjà d'un hébergement dans le pays demandé, veuillez en donner les coordonnées	question	information	Tous
29	Seriez-vous intéressé par un poste dans l'enseignement primaire?	question	information	Allemagne;#Espagne;#Italie;#Portugal;#Royaume-Uni
30	si oui, pourquoi?	question	information	Allemagne;#Espagne;#Italie;#Portugal;#Royaume-Uni
31	Diplôme national du brevet obtenu:	question	information;#éligibilité	Tous
32	Si oui : en (année) à (lieu)	question	information;#éligibilité	Tous
33	Si non : expliquez	question	information;#éligibilité	Tous
34	J'atteste être informé(e) que la rémunération d'assistant ne permet pas de subvenir aux besoins d'aut	question	validation	Tous
35	Baccalauréat obtenu	question	information;#éligibilité	Tous
36	Si oui en (année), à (lieu), série:	question	information;#éligibilité	Tous
37	Si non : expliquez	question	information;#éligibilité	Tous
38	Diplômes post-bac AVANT l'année scolaire en cours (ne renseignez que les diplômes obtenus ou, à c	question	information;#éligibilité	Tous
39	PENDANT l'année scolaire en cours (renseignez les diplômes préparés) plusieurs lignes de réponse :	question	information;#éligibilité	Tous
40	A la fin de l'année, vous présenterez-vous à un concours?	question	information	Tous
41	Si oui (case à cocher)	question	information	Tous
42	Etes-vous candidat au programme Fulbright?	question	information	Etats-Unis
43	Si vous avez choisi le Pays de Galles, seriez-vous intéressé(e) par un établissement gallophone ?	question	information	Royaume-Uni
44	Serez-vous motorisé (voiture ou moto) ?	question	information	Espagne;#Royaume-Uni
45	Expérience d'encadrement et d'animation : oui / non + saisie libre	question	évaluation	Tous
46	Expérience pédagogique : oui/non + saisie libre	question	évaluation	Tous
47	Connaissances en informatique : oui/non + saisie libre	question	évaluation	Tous
48	Compétences artistiques oui/non + saisie libre	question	évaluation	Tous
49	Compétences sportives oui/ non + saisie libre	question	évaluation	Tous

50	Votre motivation doit être formulée en français en 60 lignes en français	question	évaluation	Tous
51	Votre motivation doit être formulée dans la langue du pays que vous avez choisi en 60 lignes.	question	évaluation	Tous
52	2 photos au format passeport	pièce jointe	information	Allemagne;#Argentine;#Australie;#Autriche;#Canada;#Colombie;#Equateur;#Espagne;#Etats-Unis;#Irlande;#Italie;#Nlle Zélande;#Pays-Bas;#Pérou;#Portugal;#Royaume-Uni;#Suisse;#Taiwan;#Venezuela
53	plus haut diplôme obtenu (ou attestation de diplôme ou relevé de note si année non diplômante)	pièce jointe	information	Tous
54	extrait intégral d'acte de naissance plurilingue	pièce jointe	information	Mexique
55	copie de passeport	pièce jointe	information	Argentine;#Australie;#Canada;#Colombie;#Equateur;#Etats-Unis;#Mexique;#Nlle Zélande;#Pérou;#Taiwan;#Venezuela
56	copie carte nationale d'identité	pièce jointe	information	Allemagne;#Autriche;#Espagne;#Irlande;#Italie;#Pays-Bas;#Portugal;#Royaume-Uni;#Suisse
57	Copie carte d'étudiant	pièce jointe	information	Tous
58	déclaration sur l'honneur et acceptation du candidat, case à cocher	question	validation	Tous
59	Avez-vous effectué un séjour d'au moins 1 mois à l'étranger? oui/non + saisie libre	question	évaluation	Tous
60	5 photos au format passeport	pièce jointe	information	Mexique

Etats Transitions d'un dossier